



**RZECZPOSPOLITA POLSKA**  
**Zastępca**  
**Rzecznika Praw Obywatelskich**  
*Stanisław TROCIUK*

Warszawa, 26 marca 2004 r.

**RPO-465208-VI/04/JF**

00-090 Warszawa      Tel. centr. 551 77 00  
Al. Solidarności 77      Fax 827 64 53

**Pan**  
**Cezary Banasiński**  
**Prezes**  
**Urzędu Ochrony Konkurencji**  
**i Konsumentów**  
**Pl. Powstańców 1**  
**00-950 WARSZAWA**

Szanowny Panie Prezesie

Odpowiadając na Pana prośbę przekazania informacji w sprawie skarg kierowanych do BRPO przez klientów niezadowolonych z usług Telekomunikacji Polskiej S.A., uprzejmie informuję, że od czasu dokonania przez Spółkę zmian w zakresie sposobu zorganizowania systemu obsługi klienta, liczba skarg w tym przedmiocie znacznie wzrosła. Od października do chwili obecnej wpłynęło około 160 spraw.

Podstawowe zarzuty abonentów dotyczą likwidacji biur obsługi klienta i „przerzucenie” ich zadań na tzw. „Błękitną linię”. Skarżący zarzucają w szczególności bałagan, niekompetencję pracowników, brak możliwości przedstawienia swoich racji w sporze, nieterminowość reagowania na pisemne i telefoniczne skargi oraz reklamacje, długie oczekiwanie na połączenie i inne. Przykładowo przekazuję Panu Prezesowi kserokopię wybranych skarg wraz z odpowiedziami TP S.A., które w pełni ukazują zasadność wszczęcia przez UOKiK postępowania przeciwko TP SA.

Ubocznie też pragnę poinformować, że nieprofesjonalność i lekceważący stosunek osób odpowiedzialnych w Spółce za kontakty z klientami jest skierowany nie tylko w stosunku do klientów, ale również instytucji, które badają skargi w tym Rzecznika Praw Obywatelskich.

Przykładowo: pracownik Biura RPO, przez dwa dni próbował ustalić osoby zajmujące się i odpowiedzialne za rozpoznawanie indywidualnych skarg klientów TP

S.A. Jedyne numer telefonu, który otrzymał, to numer Rzecznika Telekomunikacji Polskiej – Pani Barbary Górskiej. Sekretariat, po bardzo dokładnym ustaleniu danych osoby łączącej się, nie połączył z Panią Rzecznik albowiem „była bardzo zajęta”.

Przykładem załatwiania spraw podjętych może być brak reakcji Dyrektora Pionu Kontaktów z Klientami w Olsztynie, który po wielu ponagleniach po upływie 7 miesięcy poinformował o „przekazaniu sprawy do załatwienia wg kompetencji do Pionu Kontaktów z Klientami Region w Warszawie”.

Aktualnie, jak wynika z listów skarżących się, pilnym do rozwiązania problemem jest sprawa windykacji należności z tytułu nieterminowego regulowania faktur, która w części przypadków okazuje się niezasadną.

Warto podkreślić, że windykacja należności TP S.A. prowadzona jest przez „Intrum Justitia” Spółkę z o.o. z siedzibą w Warszawie – która przedstawia się jako „największa w Europie grupa w branży windykacji należności i zarządzania wierzytelnościami”.

Zbywca wierzytelności – TP S.A. wyjaśnił, że cesja wierzytelności odbywa się na podstawie art. 509 i następnym Kodeksu cywilnego i jest to rzekomo działanie, które nie narusza art. 385<sup>3</sup> Kodeksu cywilnego o niedozwolonych klauzulach w umowach z konsumentem oraz spełnia „wszelkie wymogi formalno-prawne”.

Pragnę też zwrócić uwagę Pana Prezesa na jeszcze jedną kwestię, która jest sygnalizowana przez użytkowników sieci internetowej TP S.A., a która wkrótce może stać się problemem dla usługobiorców. Sprawa dotyczy reklamacji połączeń międzynarodowych, które „przekierunkowywane są automatycznie” na Wyspy Św. Tomasza. Użytkownicy ze zrozumiałych względów kwestionują te połączenia. Reklamacje tych połączeń załatwiane są przez TP S.A. według niejednakowych kryteriów, jedne są anulowane, inne zaś – w zależności od tego który Pion Obsługi Klienta je rozpatruje – odrzucane.

Z poważaniem

/-/